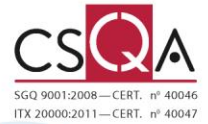




thinkIT

Information Technology



consulting
analysis and software development
problem solving
logic process optimization

Politica per la qualità e i servizi

thinkIT si propone di assicurare competenza, continuità, diligenza e qualità delle proprie prestazioni nel rispetto dell'etica professionale e nell'ottica di garantire nel tempo il miglioramento delle aspettative del Cliente.

È precisa volontà dell'Azienda:

1. consolidare e migliorare gli standards qualitativi delle prestazioni offerte attraverso un controllo costante in tutte le fasi di erogazione del servizio nel rispetto delle normative vigenti;
2. fornire al personale la formazione necessaria a consentire loro di svolgere con consapevolezza i compiti affidatigli e di migliorarne le prestazioni;
3. prestare sempre la massima attenzione alle esigenze del Cliente assicurando assistenza continua, diligenza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica.

L'obiettivo che la Direzione si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il personale a un'attenta gestione del servizio secondo i principi della Qualità. Si ritiene quindi necessaria una **forte responsabilizzazione** da parte di tutti per garantire la Qualità del proprio operato.

Gli strumenti che thinkIT utilizza per garantire un continuo miglioramento del servizio sono:

Chiarezza e completezza delle informazioni.

L'Azienda si impegna a fornire in modo chiaro tutte le informazioni necessarie, al fine di rendere facile ed efficace la disponibilità e la fruibilità dei servizi erogati. Si impegna, inoltre, a verificare la comprensibilità delle informazioni emesse.

Chiarezza delle condizioni di erogazione dei servizi.

L'Azienda si impegna affinché l'erogazione del servizio sia sottoposto a poche e semplici regole contrattuali, che vengono portate a conoscenza del Cliente prima dell'erogazione ed ogni volta che esse subiscono delle variazioni.

Rapporti con la clientela.

L'Azienda si impegna ad assicurare la massima disponibilità nel dare supporto qualora il Cliente lo richieda e di essere propositiva nello sviluppo di nuove soluzioni adatte al Cliente stesso.

Cortesìa e disponibilità.

Tutto il personale dell'Azienda è tenuto a rapportarsi con i Clienti con rispetto e cortesia.

Sicurezza e trattamento dei dati

L'Azienda si impegna a porsi come obiettivo il trattare tutte le informazioni riservate, proprie e del Cliente, con segretezza, integrità e disponibilità: individuando i rischi e relative contromisure se applicabili. Ove necessario l'Azienda si rende disponibile a divenire Responsabile esterno del trattamento dei dati personali.



thinkIT

Information Technology



consulting
analysis and software development
problem solving
logic process optimization

Valutazione periodica della Qualità dei Servizi erogati.

L'Azienda si impegna a svolgere delle verifiche sia sul grado di rispetto degli standards adottati, sia sul livello di soddisfazione dei Clienti, ed a comunicare non solo il loro esito, ma anche i progetti di miglioramento che si sono attivati ed i risultati da essi conseguiti.

Tutto ciò comporta una continua applicazione che va dalla conoscenza dei bisogni del Cliente, all'uso di mezzi e tecniche gestionali e operative sempre più sofisticate.

Inoltre è prevista una formazione specifica che dovrà essere trasmessa all'interno con elevata intensità e adeguata alle ambizioni aziendali.

S. Vendemiano, 07/01/2015

La Direzione

Emanuele Zanchettin